

**PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
CATATAN SIPIL DI KABUPATEN BREBES (STUDY TERHADAP  
PENGURUSAN E-KTP DI KABUPATEN BREBES)**

**Skripsi**

Diajukan untuk memenuhi Sebagai Persyaratan memperoleh  
Gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Ilmu Hukum



Oleh :

Arizki Septian Heriyanto

30301308444

**PROGRAM STUDI (S1) ILMU HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG (UNISSULA)  
SEMARANG**

**2018**

**PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
CATATAN SIPIL DI KABUPATEN BREBES (STUDY TERHADAP  
PENGURUSAN E-KTP DI KABUPATEN BREBES)**



Diajukan oleh :

Arizki Septian Heriyanto

30301308444

Pada tanggal, 24 November 2017 telah Disusun oleh :

Dosen Pembimbing :

**Dr. Hj Widayati , SH, MH**

**Tanggal,.....**

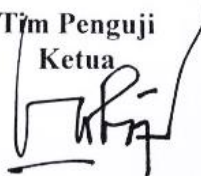
**PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
CATATAN SIPIL DI KABUPATEN BREBES (STUDY TERHADAP  
PENGURUSAN E-KTP DI KABUPATEN BREBES)**

Dipersiapkan dan disusun oleh  
Arizki Septian Heriyanto  
30301308444

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji  
Pada Tanggal .....

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat dan lulus

Tim Penguji  
Ketua



Dr. H. Jawade Hafidz, SH., MH  
NIK. 210.303.038

Anggota,



Dr. Rakhmat Bowo Suharto SH.M.H.  
NIK. 210391029

Anggota,



Dr. Hj. Widayati, SH.M.H.  
NIDN : 0620066801

Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum



Prof. Dr. H. Gunarto, S.H., S.E., Akt., M.Hum  
NIDN : 06-0503-6205

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

“ Sesungguhnya semua manusia berada dalam keadaan merugi, apabila dia tidak mengisi waktunya dengan perbuatan baik “

( Qs. Al-Ashr )

“ Sesungguhnya kebenaran itu adalah dari Tuhanmu, sebab itu janganlah sekali-kali kamu termasuk orang-orang yang ragu ”

( Qs. Al-Baqoroh : 147)

“ Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar “

( Qs. Al-Baqoroh : 153 )

## **PERSEMBAHAN**

Kupersembahkan Skripsi ini dengan penuh kasih dan sayang nan tulus ikhlas terhadap :

1. Ibunda dan ayahanda tercinta.
2. Kakakku tersayang.
3. Sodara-sodara dan teman-teman tersayang.
4. Almamater-ku Unissula

## **KATA PENGANTAR**

Dengan petunjuk dan rahmat Ilahi akhirnya selesailah penulisan dalam menyusun skripsi ini sebagai prsyarat untuk memperoleh Studi Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Adapun judul skripsi ini ialah : “PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DI KOTA BREBES (STUDY TERHADAP PENGURUSAN E-KTP DI KABUPATEN BREBES)”

Kajian yang penulis lakukan termasuk menggungkap tentang Pelayanan Publik Terhadap Pengurusan E-KTP .

Penulis berharap bahwa selain bermanfaat untuk mengembangkan pemikiran Ilimiah bagi penulis, juga diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai pacuan agar Pelayanan Publik kedepannya dapat berkembang lebih baik

Dalam menyusun skripsi ini penulis mengalami berbagai hambatan, tapi berkat bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, akhirnya dapatlah penulis mengatasinya. Untuk itu ijinkan penulis menghanturkan banyak terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Ir. H. Probowo Setiyawan, MT., Ph. D, selaku Rektor Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Kepada keluarga besar saya terkhusus bapak Agus Heriyanto dan ibu Eliyanti, SH. yang telah memberikan segenap do'a restu yang begitu tulus, dukungan dan perhatian kepada saya dari awal hingga selesinya skripsi ini.
3. Bapak Prof. Dr. H. Gunarto, S.H, S.E.Akt., M.Hum, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Ibu Hj. Widayati, S.H, M.H, selaku wakil dekan satu Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang dan selaku dosen pembimbing saya yang selalu memberi arahan,support dan semangat sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Bapak Dr. Rakhmat Bowo Suharto S.H, M.H, selaku Dosen Wali pada Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

6. Bapak Kami Hartono, S.H, M.H, selaku Kaprodi Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
7. Bapak-bapak dan ibu-ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan banyak ilmu selama penulis menempuh studi.
8. Bapak dan Ibu staf dan karyawan Tata Usaha dan Bagian sarana Akademis yang telah memberikan bantuannya.
9. Bapak Dr, Asmuni M.Si, selaku Kepala Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes yang telah banyak membantu dalam memberikan data-data penelitian yang penulis butuhkan.
10. Seluruh Rekan dan sahabatku di Fakultas Hukum.
11. Kepada orang yang spesial Simpati Nisa Wijaya, yang telah memberikan dorongan semangat ,motivasi, dukungan, dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Barbagaian pihak yang tidak dapat sebutkan satu persatu.  
Akhirnya kata penulis brharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang berkait dan kita semua, amin.
13. Kepada pihak yang belum saya sebutkan satu-persatu, terimakasih.

Penulis,

Arizki Septian Heriyanto  
Nim. 30301408444

## ABSTRAK

Pelayanan Publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Dalam pelaksanaan pelayanan publik perlu nya peran serta aparatur pemerintahan dalam melaksanakan pelayanan yang baik dan berkualitas

Pelayanan publik dalam pengurusan E-KTP sudah sesuai dengan prosedur yang ditentukan dalam pembuatan E-KTP dal ini memudahkan dalam pembuatan E-KTP yang baik dan benar yang sesuai dengan prosedur dan pegawai kantor kecamatan atau dinas kependudukan dan pencatatan sipil memberikan arahan-arahan yang memudahkan dan membuat masyarakat paham dalam pengurusan E-KTP

Faktor Penghambat dalam pelayanan publik yaitu Masalah strukturan birokrasi yang menyangkut penganggaran untuk pelayanan publik terhadap masyarakat dan yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik adalah adanya kendala kultural didalam birokrasi pelayanan publik, ada pula faktor dari perilaku aparat yang tidak mencerminkan perilaku melayani dan cenderung menunjukkan perilaku ingin dilayani oleh masyarakat.

Faktor pendukung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Brebes palyanan yang sudah menggunakan sistem online dan sudah di bagi ke kantor kecamatan yang lebih memudahkan masyarakat dalam pengurusan E-KTP,

Sudah terdapat standar pengurusan oprasional (SPO) dikantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten brebes terdapat pula bagan-bagan mengenai prosedur pembuatan E-KTP yang baik dan benar sehingga memudahkan masyarakat dalam mengurus E-KTP

Tentang metode penelitian yang digunakan yaitu dengan pendekatan yuridis sosiologis. Yuridis sosiologis merupakan suatu pendekatan yang menggunakan asas dan perinsip hukum dalm meninjau, melihat dan menganalisa masalah mengenai pelayanan publik terhadap pengurusan E-KTP di Kabupaten Brebes

Hasil penelitian dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes Dalam pengurusan E-KTP sering kali masyarakat masih kurang paham dan masih banyak kesalahan dalam pengurusan E-KTP sehingga masyarakat kurang memperhatikan dalam pembuatan E-KTP maka dari itu banyak masyarakat kurang melengkapi persyaratan yang di tentukan dalam pembuatan E-KTP

**Kata Kunci :** Pelayanan Publik, pengurusan E-KTP

## **ABSTRACT**

*Public service is the fulfillment of the wishes and needs of the community by the state organizers. In the implementation of public services it is necessary that the role of government aparatur in implementing good service and quality.*

*Public services in the management of E-KTP is in accordance with the procedures specified in E-KTP pengalatan this dal facilitate in making a good E-ID card and correct in accordance with procedures and employees of the district office or the office of population and civil registration provide directions that facilitate and make people understand in handling E-KTP.*

*Inhibiting factors in public services are bureaucratic structuring problems concerning budgeting for public services to the public and affecting the quality of public services is the existence of cultural constraints within the bureaucracy of public services, there are also factors of apparatus behavior that do not reflect serving behavior and tend to show the behavior wants to be served by community..*

*Supporting factors in the Department of Population and Civil Registration Brebes palyanan districts that have been using the online system and has been distributed to the sub-district office that makes it easier for people in the management of E-ID card,*

*There are already standard operating arrangements (SPO) in the office of population and civil registration brebes regency there are algbvso charts on the procedure of making good and correct E-ID card making it easier for people in managing E-ID card. About the research method used is the sociological juridical approach. The sociological jurisdiction is an approach that uses the principles and principles of law in reviewing, viewing and analyzing issues concerning public services for the management of E-ID cards in Brebes District.*

*The results of research from the Office of Population and Civil Registration Brebes Regencies In the management of E-KTP often people are still less understood and there are still many mistakes in the management of E-ID card so that people pay less attention in making E-ID card so than that many people do not complete the requirements in specify in the making of E-ID card*

**Keywords:** *Public Service, E-ID Card*